

Integriertes Case Management – die Erfahrungen der Suva St. Gallen

Viele Versicherer und immer mehr Arbeitgeber betreiben ein eigenes Case Management. Dies kann dazu führen, dass sich Case-ManagerInnen verschiedener Institutionen mit derselben verunfallten und/oder kranken Person befassen. Mit dem integrierten Case Management versucht die Suva St. Gallen in solchen Fällen, die Koordination sicherzustellen.

Chantal Lagler

Mit dem New Case Management (NCM) hat die Suva Anfang 2003 eine neue Art des Schadenmanagements eingeführt. Kernelement des neuen Schadenmanagements ist die frühzeitige und umfassende Betreuung und Beratung der Verunfallten in komplexen Fällen. Eine zentrale Funktion haben dabei die Case-ManagerInnen. Sie übernehmen so früh wie möglich nach dem Ereignis die Betreuung der Verunfallten. Dabei werden sie vom Agenturarzt der Suva,

von Regressspezialisten¹ und von weiteren Fachkräften unterstützt. In der Praxis stellen die Case-Managerinnen und Case-Manager aber fest, dass vor allem in komplexen Fällen auch noch weitere Versicherer (Krankenversicherer, Haftpflichtversicherer) beteiligt sind, die oft ebenfalls ein Case Management betreiben. Zudem haben auch viele Arbeitgeber eine (Vor-)Form von Case Management (z.B. Absenzenmanagement²) eingeführt.

Wenn mehrere Institutionen gleichzeitig Case Management betreiben, führt dies oft zu Problemen. Jeder Partner vertritt primär seine eigenen Interessen und geht auf seine Art und Weise vor. Der Versicherte seinerseits ist durch die unterschiedlichen Leistungsträger oft überfordert oder verunsichert. Zudem besteht das Risiko, dass die Versicherungen über Massnahmen ihrer Partner nicht informiert sind.

Gemeinsame Ziele definieren

Die Suva St. Gallen hat sich deshalb zum Ziel gesetzt, den Fokus im Rahmen des New Case Managements vermehrt auf die gute Zusammenarbeit mit ihren Partnern zu legen, um Schnittstellenprobleme zu verhindern. Um diesen Ansatz zu erproben, hat sie zusammen mit einem Grosskunden und mit dem Krankentaggeldversicherer dieses Grosskunden per Mitte 2003 ein Projekt zum Thema «Integriertes Case Management» lanciert. Dieses Projekt fokussiert insbesondere auf Schnittstellenprobleme in Fällen, in denen sich Unfall und Krankheit überschneiden. Oberstes Ziel ist die partnerschaftliche, lösungsorientierte Zusammenarbeit mit dem Versicherten, dem Ar-



Chantal Lagler

beitgeber und der Krankentaggeld-Versicherung.

Die einzelnen Projektpartner stellen sicher, dass ihren Partnern eine klar definierte Ansprechperson zur Verfügung steht. Die Ansprechpersonen aller Projektpartner bilden zusammen das «externe Case-Team». Die Führung dieses Teams übernimmt die Case-Managerin der Suva St. Gallen. Die Case-Managerin der Suva trifft sich monatlich mit dem zuständigen Personalleiter des Grossbetriebs. Dann werden sämtliche Fälle diskutiert, in denen ein Problem besteht. Ist eine versicherte Person zusätzlich krankheitsbedingt arbeitsunfähig, wird auch der Case-Manager/die Case-Managerin der Krankentaggeld-Versicherung umgehend beigezogen. Vorteil: Alle sind auf dem gleichen Wissenstand und können gemeinsam das weitere Vorgehen bestimmen. Dank dem Absenzenmanagement kann oft auch der Arbeitgeber wichtige Inputs geben («weiche Faktoren») und komplexe Fälle frühzeitig erkennen. Dabei stehen das Wohl des Versicherten und

¹ Regress = Rückgriff eines ersatzweise haftenden Schuldners (z.B. Unfallversicherer des Unfallopfers) auf Hauptschuldner (z.B. Haftpflichtversicherer des Unfallverursachers).

² Im Rahmen des Absenzenmanagements erfassen Betriebe systematisch die Ausfallzeiten ihrer Mitarbeitenden. Die Auswertung der Ausfallzeiten dient als Basis, um Probleme frühzeitig zu erkennen und das weitere Vorgehen mit den Mitarbeitenden, Vorgesetzten und Personalfachverantwortlichen gemeinsam festzulegen.

Kasten:

Vorteile für die Beteiligten

Das integrierte Case Management bringt Vorteile für alle Beteiligten:

für die versicherte Person:

- umfassende Betreuung ab dem Unfall (entsprechend dem Grundsatz des New Case Managements der Suva)
- keine Leistungslücken (dank Koordination Krankentaggeld-Versicherer/Suva), frühzeitige Information über Leistungsansprüche
- weniger juristische Auseinandersetzungen zwischen den Versicherern.

für den Firmenkunden/Betrieb:

- klare Ansprechpartner
- Einblick in Arbeitsweise der Versicherer (dank monatlichen Besprechungen), Know-how-Austausch, klare Aufgabenteilung
- das Netzwerkdanken der Vorgesetzten wird gefördert.

für den Taggeld-Versicherer:

- erkennt komplexe Fälle frühzeitig
- Mitsprache bei der Festlegung des weiteren Vorgehens
- geringer administrativer Aufwand
- offene Kommunikation
- der Rechtsweg kann vermieden werden
- profitiert von den Abklärungen der Suva
- kann Entscheide schneller fällen.

für die Suva:

- erkennt komplexe Fälle frühzeitig
- Know-how-Austausch mit dem Arbeitgeber und dem Taggeldversicherer
- profitiert von Abklärungsergebnissen des Krankentaggeld-Versicherers
- optimale Ressourcennutzung, weniger Doppelabklärungen
- schnellere Lösungsfindung und -umsetzung dank direkter Kommunikation; weniger «tote Zeit»
- weniger Einsprachen (von Seiten des Taggeld-Versicherers und/oder der betroffenen Personen) gegen Verfügungen der Suva
- bessere Kundenbetreuung verstärkt die Kundenbindung.

die ihm zustehenden Leistungen im Zentrum.

Am Beispiel einer Arbeitnehmerin des genannten Grosskunden wird im Folgenden aufgezeigt, welche Vorteile ein integriertes Case Management haben kann.

Vernetzte Betreuung konkret

Bei einem Sturz erleidet Frau K. (58) im Juni 2002 einen Wadenbeinbruch. Wegen einer Knochenkrankheit ist sie zu diesem Zeitpunkt bereits zu 50 Prozent arbeitsunfähig. Der Arbeitgeber meldet der Suva aufgrund der Absenzenkontrolle, dass Frau K. vor dem Unfall immer wieder über längere Zeit arbeitsunfähig war.

Die Case-Managerin der Suva organisiert daraufhin ein Treffen mit dem Vertreter der Krankentaggeld-Versicherung und dem Personalleiter des Betriebs. Zu dritt besprechen sie das weitere Vorgehen und besichtigen den Arbeitsplatz.

Der Heilungsverlauf von Frau K. ist

schleppend, ein Arbeitsversuch ist nicht möglich. Mit allen Beteiligten finden diverse Gespräche statt. Wegen der lang dauernden Arbeitsunfähigkeit und des Alters von Frau K. wird mit dem Betrieb die Möglichkeit einer frühzeitigen Pensionierung diskutiert. Allerdings müsste Frau K. eine erhebliche Renteneinbusse in Kauf nehmen.

Im Juni 2004 attestiert das Spital aus unfallbedingter Sicht eine 50-prozentige Arbeitsfähigkeit in einer leichten, eher sitzenden Tätigkeit. Zu diesem Zeitpunkt ist offen, ob Frau K. auch aus krankheitsbedingter Sicht einsatzfähig wäre. Um langwierige Abklärungen bezüglich Arbeitsunfähigkeit zu vermeiden, vereinbart die Suva mit dem Krankentaggeld-Versicherer, die Leistungen weiterhin zu teilen, und zwar bis zur frühestmöglichen Pensionierung von Frau K. per 1. Dezember 2004. Unfallbedingt wird Frau K. längerfristig nur eine kleine Rente erhalten

(26%). Die Leistungen der IV sind noch nicht bekannt.

Im September 2004 findet wiederum ein Gespräch am runden Tisch statt. Mit dabei sind Frau K., der Sohn von Frau K., der Personalchef des Betriebs, der Vertreter der Krankentaggeld-Versicherung und die Case-Managerin der Suva. Frau K. wird informiert, welche Leistungen sie ab Dezember 2004 von der Pensionskasse, der IV und der Suva erhalten wird und dass sich für die Übergangszeit bis Ende November die Suva und der Krankentaggeld-Versicherer die Leistungen teilen.

Dank der IV-Rente, der Unfallrente der Suva und einer Rente der Pensionskasse ist Frau K. finanziell abgesichert, auch über die ordentliche Pensionierung hinaus. Hätte die Vereinbarung mit dem Krankentaggeld-Versicherer nicht geklappt, wäre Frau K. vom Juni 2004 bis zur Frühpensionierung am 1. Dezember 2004 zum Sozialfall geworden.

Ausblick

Die bisherigen Erfahrungen mit dem Projekt zeigen, dass die enge Zusammenarbeit und die gute Kommunikation zwischen den Versicherern zum Erfolg führen: Doppelspurigkeiten werden vermieden, alle Beteiligten sind schneller am Fall, und die finanzielle Sicherheit für unseren Kunden und die Versicherten bleibt gewahrt.

Das System des integrierten Case Managements bringt allen Beteiligten Vorteile (siehe *Kasten*). Die Suva hat deshalb vorgesehen, weitere Projekte mit anderen Kunden und Krankentaggeld-Versicherern zu lancieren. Bereits heute wird zudem in den Fällen, wo ein Haftpflichtversicherer involviert ist, dieser einbezogen. ■

Autorin:

Chantal Lagler

Case Managerin

Suva St. Gallen

Unterstrasse 15

9001 St. Gallen

E-Mail: chantal.lagler@suva.ch